

ZARZĄDZENIE NR 12/2022
BURMISTRZA ZABŁUDOWA
z dnia 28 lutego 2022 r.

**w sprawie ustalenia Procedury obsługi interesantów
ze szczególnymi potrzebami przez telefon**

Na podstawie art. 33 ust. 3 i 5 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz.U. Dz.U.2021.1372 z późn. zm.) oraz art. 4 ust. 2 i art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 1062 z późn. zm.)zarządzam, co następuje:

§ 1 . 1 . Ustala się Procedurę obsługi interesantów ze szczególnymi potrzebami przez telefon w Urzędzie Miejskim w Zabłudowie, zwaną dalej „Procedurą”.

2. Procedura, o której mowa w ust. 1 stanowi załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Zobowiązuje się pracowników Urzędu Miejskiego w Zabłudowie do zapoznania się z Procedurą i stosowaniem postanowień w niej zawartych.

§3. Wykonanie Zarządzenia powierzam koordynatorowi do spraw dostępności w Urzędzie.

§4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Burmistrz
/-/ Adam Tomanek

Procedura obsługi interesantów ze szczególnymi potrzebami przez telefon

§ 1. Wstęp

1. Procedura określa standardy komunikacji telefonicznej i sposób postępowania pracowników Urzędu Miejskiego w Zabłudowie z osobami ze szczególnymi potrzebami, w tym z osobami z niepełnoprawnością.
2. Urząd Miejski w Zabłudowie zwany dalej Urzędem zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami w tym osób z niepełnosprawnościami.
3. Procedura stosowana jest od dnia wejścia w życie Zarządzenia nr 12/2022 Burmistrza Zabłudowa wprowadzającego niniejszą procedurę

§ 2. Postanowienia ogólne

1. Celem procedury jest wdrożenie standardów i możliwości komunikacji telefonicznej dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnością.
2. Procedura określa zasady postępowania pracowników Urzędu w przypadku kontaktu z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności.
3. Procedura zostanie zamieszczona na stronie <http://bip.um.zabludow.wrotapodlasia.pl> oraz <http://um.zabludow.wrotapodlasia.pl> w formie dostępnego dokumentu.

§ 3. Obsługa telefoniczna

1. Wprowadza się obsługę telefoniczną interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami.
2. Osoby merytoryczne do załatwienia danej sprawy są oddelegowane do obsługi telefonicznej interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami.
3. Wprowadza się standard obsługi osób z niepełnosprawnością, którego treść stanowi paragraf 4 do niniejszej procedury.
4. Urzędnicy oddelegowani do obsługi telefonicznej interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami mają obowiązek zapoznania się z przedmiotową procedurą.

§ 4. Standardy obsługi telefonicznej

1. Standardy obsługi telefonicznej osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnością:
 - a) telefon powinien być odbierany najpóźniej po 3 sygnałach.
 - b) w trakcie obsługi klienta telefon również powinien być odbierany, należy poprosić o numer kontaktowy i oddzwonić jak tylko będzie możliwe, lub umówić się na telefon na konkretny termin/godzinę.
 - c) Na nieodebrane połączenia zawsze należy oddzwonić, w przypadku dłuższej nieobecności zalecane jest przekierowanie połączeń do odpowiedniej osoby.
 - d) Po odebraniu telefonu należy się wyraźnie przedstawić podając imię, nazwisko, stanowisko oraz nazwę komórki, czy referatu JST.
 - e) Rozmawiając przez telefon należy skupić się wyłącznie na prowadzeniu rozmowy z interesantem, a wszystkie informacje przekazywać tylko i wyłącznie bezpośrednio rozmówcy.
 - f) Należy zadbać o to, aby głos brzmiał życzliwie i pomocnie.
 - g) Należy zadbać o intymność rozmowy, do rozmówcy nie powinny dochodzić odgłosy innych współpracowników.
 - h) Gdy odchodzi się ze stanowiska rozmowy należy wyciszyć telefon, wykorzystując funkcję hold.
 - i) Zanim zostanie wykonany telefon do klienta, należy się przygotować do rozmowy (notatki, dokumenty itp.);
 - j) Należy dopytać o szczegóły sprawy, z jaką dzwoni klient;
 - k) Należy przekazać wszystkie niezbędne informacje klientowi i upewnić się, iż zrozumiał przekazaną wiadomość;
 - l) Po zakończeniu rozmowy należy poczekać, aż to rozmówca odłoży telefon;
 - m) Należy zawsze oddzwonić w umówionym terminie; w przypadku prowadzenia rozmowy w trybie głośnomówiącym należy zawsze zapytać rozmówcę o zgodę; w razie potrzeby należy przełączyć klienta do innego pracownika, należy zawsze mieć aktualne numery telefonu oraz nazwiska pozostałych współpracowników i zadbać, aby przekazać im wszystkie najważniejsze informacje dotyczące klienta;
 - n) Nie należy dopuszczać aby rozmówca czekał przy telefonie bez wyraźnej informacji i prośby o cierpliwość;

§ 5. Postanowienia końcowe

1. Niniejsza procedura ma zastosowanie do osób ze szczególnymi potrzebami, w tym seniorów oraz osób ze szczególnymi potrzebami wynikających z

posiadanych dysfunkcji psychofizycznych, fizycznych oraz psychicznych organizmu oraz osób z niepełnosprawnościami.

2. Niezależnie od zapisów procedury każdy pracownik JST jest zobowiązany okazać osobie ze szczególnymi potrzebami, w tym osobom z niepełnosprawnością wszelką pomoc.
3. Osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby z niepełnosprawnością w Urzędzie Miejskim w Zabłudowie obsługiwane są poza kolejnością bez zbędnej zwłoki.